

République Tunisienne
Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la
Recherche Scientifique

Université de Sousse



FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION DE SOUSSE



Rapport De Stage

Pour l'obtention du diplôme de licence appliquée en Economie, parcours

Réseau de l'information et d'organisation

Réalisé par : Hamouda Minyar

POSTASSURANCE

Encadré par :

Mr Fkih Anis

Mr El Fersi Mohamed

Mme Berriche Sonia

Année universitaire : 2015/2016

DEDICACES

Je dédie ce travail à mes très chers parents ;

À ma mère qui ne cesse jamais de m'encourager,

À mon père qui était toujours à mes côtés à tout moment,

Que dieu tout puissant les garde pour moi,

A mon frère pour l'amour et le soutien inconditionnel,

A mes tantes et mon oncle pour leur accueil chaleureux chez eux durant toute la
période de mon enseignement universitaire,

A toute ma famille,

Et a tous mes amies où qu'ils soient.

Grace a dieu que ce travail est achevé

Que je me lui adresse avec toutes mes prières

Qu'il garde en bonheur et pleine santé tous ceux que j aime

Et qu'il m aide à parcourir le bon chemin de ma vie en succès.

Remerciements

- ✚ Dans cette précieuse occasion ; je profite par le biais de ce rapport pour exprimer mes vifs remerciements à toute personne contribuant de près ou de loin à l'élaboration de cet humble travail.
- ✚ Un merci bien particulier adressé également à mon encadreur Mr Fkih Anis qui est toujours prodigué encouragements et conseils et m'ont consacré un temps précieux pour la réalisation de ce travail.
- ✚ Je tiens à remercier également tous tout le personnel du bureau de poste Hammam Sousse et particulièrement Mr El Fersi Mohamed et Mme Berriche Sonia pendant toute la période de mon stage pour leurs collaborations et pour leurs chaleureux accueils.
- ✚ Je remercie vivement tous ceux qui m'ont assisté à développer mes compétences dans diverses disciplines.
- ✚ Je profite de la même occasion pour remercier membres de Jury pour l'intérêt qui ils ont voulu accorder a l'examen du présent travail.

Sommaire

Introduction générale.....	1
Chapitre 1 : Présentation de la poste Tunisienne	
Section 1 : Présentation générale.....	3
1. Description de la poste tunisienne.....	3
2. Domaine d'activité.....	3
3. Historique.....	3
4. Organisation	6
5 .Activités.....	7
Section 2 : Les taches effectuée.....	9
Section3 : Les points forts et les points faibles.....	10
Chapitre2 : Les services et les produits financiers de la poste Tunisienne	
I. Emission des mandats.....	11
II. Le compte courant CCP.....	15
III. Les Cartes de retrait et de paiement.....	16
IV. Paiement des factures.....	19
V. Change.....	19
VI. L'épargne.....	21
Chapitre 3 : Les Produits Postassurance	
I. MINHA.....	23
II. Motmen.....	26
III. Dhamen.....	30
IV. Assistance Voyage à l'étranger.....	33
V. Bon voyage.....	35
VI. L'évolution des produits postassurance	37
Cas pratique.....	39
Conclusion générale.....	
Bibliographie.....	
Annexes.....	

Chapitre1:

Présentation de la poste Tunisienne



Chapitre2:

Les opérations financières

Chapitre3:

produits postassurances

Minha
Motmen
Dhamen
BON VOYAGE
Assistance voyage à l'étranger



Bibliographie

Rapport de stage 2012

Rapport annuel statistique de la poste tunisienne 2013

Sites d'internet consultés :

www.poste.tn

postassurance@poste.tn

Annexes

RÉPARTITION DU RÉSEAU COMMERCIAL DE LA POSTE PAR GOUVERNORAT EN 2014

توزيع الشبكة التجارية البريد حسب الولايات إلى هوفى سنة 2014

Gouvernorat	عدد الموزعات الآلية للأوراق DAB / الآلية	المراكز العمومية للبريد Publipostes	مراكز التوزيع Centres de distribution	وكالات الطرود البريدية Agences Poste Colis	وكالات البريد السريع Agences Rapid-Poste	المجموع Totaux des bureaux	البريد المتنقل Poste ambulant	مكاتب بريد ريفية Bureau de poste rural	مكاتب بريد حضرية Bureau de poste urbain	الولاية
Tunis	39	9	13	2	6	63	1	2	60	تونس
Ariana	9	3	7	3	3	24	0	3	21	أريانة
Ben Arous	10	7	7	1	1	30	0	1	29	بن عروس
Manouba	4	12	3	1	1	25	1	8	16	منوبة
Bizerte	5	0	3	1	1	48	2	18	28	بنزرت
Nabeul	13	1	3	2	2	68	3	31	34	نابل
Zagouan	2	2	1	1	1	22	2	11	9	زغوان
Sousse	14	7	4	1	1	50	2	15	33	سوسة
Monastir	12	15	2	1	1	54	1	21	32	المنستير
Mahdia	7	11	1	1	1	46	2	21	23	المهدية
Sfax	8	45	4	1	3	81	1	32	48	صفاقس
Gabès	5	7	1	1	1	52	1	23	28	قابس
Medenine	7	47	4	3	3	67	2	30	35	مدنين
Jendouba	6	4	1	1	1	43	3	26	14	جندوبة
Le kef	5	7	1	1	1	30	2	16	12	الكاف
Béja	3	14	1	1	1	34	2	16	16	باجة
Siliana	2	0	1	0	0	35	2	19	14	سليانة
Kairouan	4	18	1	1	1	50	3	27	20	القيروان
Kasserine	4	3	1	1	1	47	2	27	18	القصرين
Sidi bouzid	5	4	1	1	1	48	3	26	19	سيدي بوزيد
Gafsa	5	14	1	1	1	42	2	15	25	قفصة
Tozeur	3	2	1	1	1	20	1	8	11	توزر
kébili	2	8	1	0	1	33	2	18	13	قباي
Tataouine	4	6	1	1	1	39	2	27	10	تطاوين
Total	178	246	64	28	35	1051	42	441	568	المجموع



Certificat

Certificate

N°2015/56090.1

AFAC AFNOR INTERNATIONAL certifie que le système de management mis en place par :
AFAC AFNOR INTERNATIONAL certifies that the management system implemented by:



ONP
OFFICE NATIONAL DES POSTES
DIRECTION REGIONALE DE SOUSSE

pour les activités suivantes :
for the following activities:

SERVICES FINANCIERS: EPARGNE, CHANGE ET MANDAT MINUTE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 9001 : 2008

et est déployé sur les sites suivants :
and is deployed on the following locations:

Rue Mongi Balli 4019 SOUSSE KORNICHE TUNISIE

Bureau de poste Kantaoui: Port Kantaoui 4089 SOUSSE KANTAOUI TUNISIE

Bureau de poste Sousse : Avenue Med Maarouf 4000 SOUSSE TUNISIE

Bureau de poste Hammam Sousse : Place de la République 4011 HAMMAM SOUSSE TUNISIE

Bureau de poste M'Saken : Avenue de la République 4070 M'SAKEN TUNISIE

Bureau de poste Enfidha : Avenue de la République 4030 ENFIDHA TUNISIE

Bureau de poste Sousse Erriadh : Rue Yakout Alhamaoui 4023 SOUSSE ERRIADH TUNISIE

Bureau de poste Kalaa Kbira : Avenue 1er Juin 4060 KALAA KEBIRA TUNISIE

Bureau de poste Sousse Khezama : Rue Colonel Gamaoui 4051 SOUSSE KHEZAMA TUNISIE

Ce certificat est valable à compter du (startDate/validity)
This certificate is valid from (year/month/day)

2015-01-09

Jusqu'à
until

2018-01-09

Administrateur d'AFAC AFNOR INTERNATIONAL
Administrator of AFAC AFNOR INTERNATIONAL

M. AUGEREAU-LANDAIS

AFAC AFNOR INTERNATIONAL est accrédité par AFNOR Certification, organisme de certification indépendant, pour la certification de systèmes de management. Les données techniques des produits et des services sont affichées en référence à l'annexe 1 de ce certificat.

Liste des Tableaux :

Tab 1 : les taches effectuées

Tab 2 : les points forts et les points faibles de la poste

Tab 3 : l'évolution des mandats électroniques

Tab 4 : l'évolution des opérations de transfert d'argent à l'échelle international

Tab 5 : Evolution du nombre des comptes courants postaux

Tab 6 : l'évolution d'opération de paiement électronique

Tab 7 : l'évolution des activités de change de devise

Tab 8 : l'évolution de service d'épargne

Tab 9 : l'évolution des produits postassurance